

大学生のネット炎上分析と予防及び対応の提案： 好ターゲットとしての大学生の実情とネット炎上か らの回避の提案(20周年記念特別号)

著者名(日)	田代 光輝
雑誌名	大妻女子大学紀要. 社会情報系, 社会情報学研究
巻	21
ページ	233-241
発行年	2012
URL	http://id.nii.ac.jp/1114/00005761/

大学生のネット炎上分析と予防及び対応の提案

～好ターゲットとしての大学生の実情とネット炎上からの回避の提案～

田代 光輝^{†1}

要 約

インターネット上のコミュニケーショントラブルの1つであるネット炎上は、近年の無料CGMサービスの普及、および携帯電話のネット機能への対応がすすんだことで、急激に増えている。

2012年だけでも大学生が大学から無期停学の処分、内的先から内定取り消しなど処分にあうなどの被害があった。

不道德な言動をしないことが前提ではあるが、リスクを軽減するための3つの原則である「技術」「人」「組織」のそれぞれの側面から、情報公開の設定、本人の自覚、大学での教育などを提案する。

またネット炎上に大学生が巻き込まれた場合、本人に非があるならばネット上で見える形の処分を、本人に非がなければ必要であれば法的手段などを利用して、大学として学生を守る必要があることを提案する。

1. はじめに

情報セキュリティの基本として、インシデントは「機会」「手段」「動機」で起こるとされている。安全学では「人」「組織」「技術」の側面でリスクを下げることで安全性を高めるとされている。

近年、大学生がネット炎上に巻き込まれるケースが多くなってきている。

無料CGM (Consumer Generated Media) の普及、特にSNS (Social networking service) のmixiやミニブログのtwitterが普及し、だれでも簡単に情報を発信できるようになった。普及に伴

い迂闊な情報発信が原因で批判が集中し、大学や内定先に抗議の電話が殺到するケースが後を絶たない。中には情報発信の内容が原因となって無期限停学や内定取り消しの処分を下された例もある。

大学生を無用なトラブルから守り、安全なネット利用を促すために、情報セキュリティの3要素から「他者と比較して束縛の少ない大学生」「携帯電話による情報発信」「嫉妬の対象としての大学生」、安全学の3要素から「教育」「大学としての組織的対応」「炎上しない設定」を提案し、大学生の炎上リスクを下げる方法を提案する。

合わせて、炎上した際に炎上を収束させる「決

^{†1}大妻女子大学 社会情報学部 非常勤講師／ニフティ株式会社／多摩大学情報社会学研究所客員研究員

着」の方法を提案する。

2. 大学生とネット炎上

2.1 大学生とネット炎上

ネット炎上とは、インターネット上のコミュニケーションに関するトラブルの1つで、ブログやSNS日記などの個人向けCGMのコメント欄などに批判や誹謗中傷が殺到する現象である。キャスがRepublic.com（邦題：インターネットは民主主義の敵か）で提唱したネット上の集団極性化であるサイバースカケドの1つである。単に「炎上」と呼ばれることもある。

田代（2012）によれば、ネット炎上はインターネットトラブルの中の「コミュニケーショントラブル」の一種で、ネット上の「いじめ・いやがらせ」のうち、「ネットいじめ」「なりすまし」「クレーム」などの嫌がらせのうち、個人や企業に対する「クレーム」がネット上で広がり嫌がらせに発展するものが炎上であるとしている。

近年のネット炎上はネット上のいやがらせだけでは完結せず、関連先に抗議の電話が殺到したり（電話突撃・電凸）、会社にデモ隊が押し寄せたりするなど、現実社会への波及が伴うケースも散見される。

大学生がネット炎上のターゲットになった場合、大学に対して退学を迫る電話、内的先企業に対して内定取り消しを迫る電話がかかってくる。

2011年～2012年だけでも都内のA大学とB大学でネット炎上が原因で無期限停学を受けた学生が出ているほか、都内のC大学や関西のD大学でネット炎上が原因で内定先から内定取り消しをうけた学生が出ている。（具体的内容はプライバシーに配慮して割愛する）

2.2 ネット炎上の背景

ネット炎上は2004年、多くの無料ブログ（we-blog）や無料SNSがリリースされて以降増えている。

ブログの国内登録者数は総務省調査（2009）によれば2009年1月末時点で2,695万人、ミニプロ

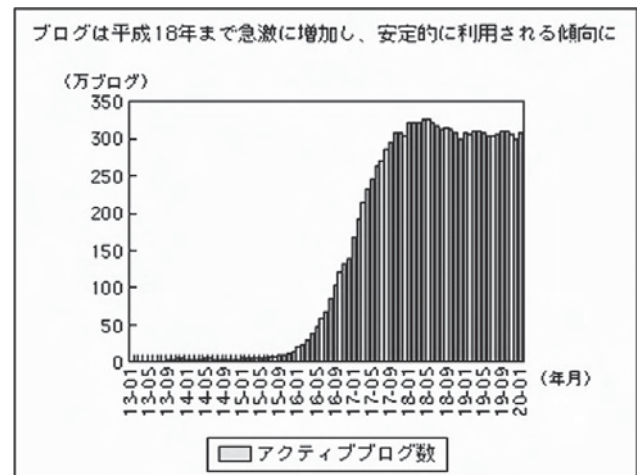


図1 ブログの利用者数推移より

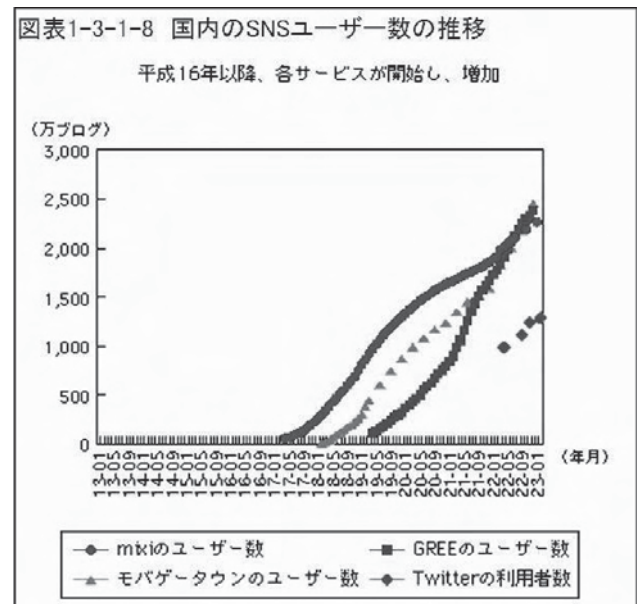


図2 SNS と twitter の利用者推移より

グに分類される twitter は2,300万人。SNSは国内最大手の mixi（2012）が自社のIR資料で発表した数字は2012年4月の時点で1,453万人、Facebookがセレージャテクノロジー調査（2012）で国内の利用者は1,004万人となっている。

特に2010年～2011年のジャスミン革命で twitter や facebook が活用されたという報道があると、以降 twitter や Facebook がマスコミに登場する機会が多く利用者が増えた。

利用者増に伴い、特に twitter 上で迂闊な発言をして炎上する例が増えた。2012年にはバイト先で吐しゃ物を鍋にまぜたと twit した学生Cや、

カンニングや万引きを twit した学生 D などが炎上している。

twitter はネットシャーゴンでは「バカ発見器」「バッカッター」などと呼ばれるほど、多くのネット炎上の原因となるような情報発信がなされている。

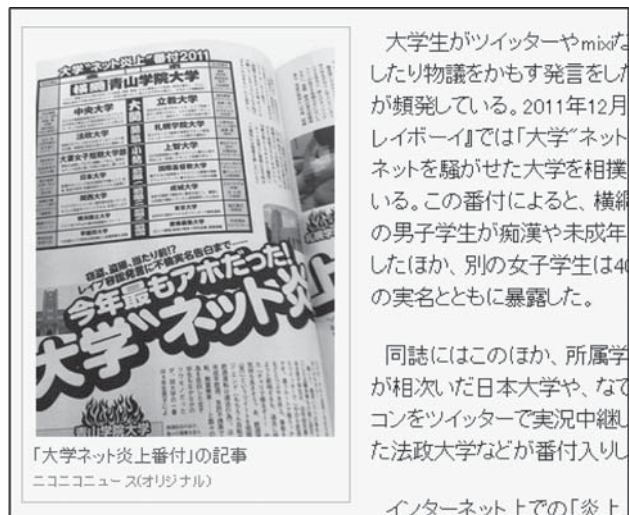


図3 にこここニュース (2012) より

2.3 社会不安をベースとした「祝祭」

ネット炎上はなぜ起こるのか、ということに関して、鈴木謙介と荻上チキが社会学的な視点から提言している。

鈴木謙介 (2005) は「カーニバル化する世界」において、ネットを通じて呼びかけられて現実社会で集団行動を行う「フラッシュモブ」、2002年日韓ワールドカップでの渋谷スクランブル交差点の集団ハイタッチなどの集団行動を“物語のない「祝祭」”とした。

若年層の雇用不安など将来への不安が“ネタとしての祭り”“の発生減であり、「祝祭」はその不安を解消するために発生したイベントであるとしている。

荻上チキ (2007) は「ウェブ炎上」において、炎上を含むネット上で起こる「制裁」に関して、ドラえもんから道具をもらったのび太に例えて、ネット上の過剰な制裁は「よし！これでジャイアンを懲らしめてやる」と張り切る姿であるとしている。

荻上はその本質をブログに日常をつづることをあらわす「ディレミー」をもじって「ディレートユー」と表現している。「クラスター化」「蛸壺化」「島宇宙化」などと呼ばれる集団分極化は“ウェブ独特の力学”によって発生し、気に食わない相手を消し去りたい、制裁したいという気持ちでディレートユーであるとしている。

また荻上は韓国の「犬糞女事件」を取り上げ、炎上が日本だけではなく、韓国でも起こっていることを紹介したうえで韓国では炎上のことを「サイバー魔女狩り」「デジタル緋文字 (サイバースペースで消えない刻印を押されること) と言われていることも紹介している。

3. ネット炎上のターゲットとしての大学生

3.1 社会不安と勝ち組批判

炎上は、反社会的言動や不道徳な行為を行ったものへの批判だけではなく、いわゆる「勝ち組」とよばれる安定した社会的地位を持った者に対してのディレートユーである。

派遣切り・ワーキングプアなどの言葉が象徴するように、日本では雇用に対する不安が広がっている。2000年以降は非正規雇用の割合が増えてきており、社会実情データ図録 (2012) によれば、2012年で35.1%にも上っている

将来への不安、または安定的な職業がないことへの鬱憤晴らしの対象として、いわゆる「勝ち組」、公務員や上場企業の社員など安定した雇用を持ったもの、高給取りのスポーツ選手などと結婚した芸能人などがターゲットにされる。

典型的な例が芸能人の紗英子さん (ダルビッシュ投手の元妻) と元モーニング娘。の辻希美さんのブログである。

例えば辻希美 (2012) は2012年4月の「ショートカット」という記事で、髪をショートカットにただけで批判が殺到した。夫である杉浦太陽さんが芸能界で活躍し、本人もモー娘。時代に活躍したおかげで現在の安定した生活があるわけだが、将来的に不安をもった層からは一挙手一投足

が嫉妬・羨望の対象となる。

そのため髪を切っただけで批判が殺到し「常時炎上」の状態になるほどの嫉妬の対象となっている。

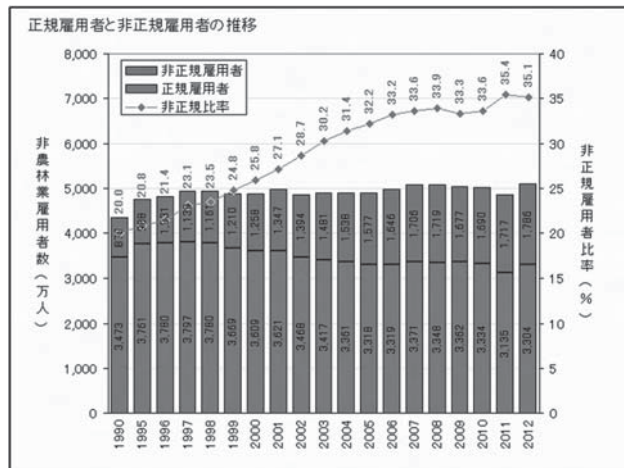


図4 社会実情データ図録(2012) 非正規雇用の推移より

3.2 大学生のインシデントのリスク

大学生の炎上が頻発する理由を、インシデントの基本的な考えである機会・手段・動機の3つで分析する。

(1) リスクの機会：高校生以下および社会人よりも自由な行動が可能

大学生は高校生以下のような保護者や学校からの束縛もなく、また社会人のような社会規範に拘束される機会も少ない。比較的自由な行動が可能で、ときに社会規範から逸脱した行動してしまうことがある。

過去には社会的に容認されていたともいえる未成年の大学生の飲酒は、2006年の福岡の中道大橋飲酒運転事故により飲酒マナーが社会問題化して以降は容認されなくなっている。喫煙も同様である。しかし大学生の多くは飲酒をし、近年少なくなったといえども喫煙しているのが実態である。大学側も高校のように厳しく学生を指導するという機会も少ない。

また社会人と比較して社会規範への順守意識も低く、反道徳的な言動にたいしての抑制意識は社

会人にくらべれば低い。

(2) リスクの手段：携帯電話やパソコン等の情報端末の所持率が高い

日本においては内閣府(2011)が2011年10月31日に発表したデータでは高校生までに95%以上が携帯電話を所持している。携帯電話はほぼすべてにネット接続の機能がついており、携帯電話のネット接続に対応したCGMサービスも多い。

反社会的行動や不道徳な行為を携帯電話に対応したCGMを利用して発信しやすい環境にあるといえる。

携帯普及以前は、たとえサークルの飲み会などで羽目をはずしたとしても、その場で写真を撮って全世界に公開するということではできなかった。しかし現在では飲み会等で酔った勢いで携帯電話のカメラ機能で写真を撮り、そのまま携帯対応のCGMを利用してその写真をネットで公開することが可能である。

(3) リスクの動機その1：リアルな人間関係をベースとした情報発信とリスク意識の低さ

mixi やツイッターは、大学生の間のリアルな人間関係をベースとしたコミュニケーションの手段として利用されている。楽しい・面白いとおもったネタを共有する動機が存在する。

総務省調査(2012)では、ネットのコミュニケーションツールの利用目的として、自分の興味関心を伝えたい、近況を伝えたいというものが48.0%、41.1%となっている。

ブログやSNSは情報の受信ではなく、自らの情報を発信するツールとして活用されている実態は、より注目を集めるべく、刺激的な情報発信の動機となりうる(図5)。

また、利用のメリットとして、不特定多数への情報発信や、(同じ趣味を持つなどの)面識のない人とつながれることがあげられている(図6)

同じ項目の1位が「簡単な操作で気軽に情報の受信/発信ができる」とあるように、深い考えなしで見ず知らずの人に情報を発信することを「メリット」と考えている実態がある。

図表1-3-1-9 コミュニケーションツールの利用目的 (平成22年3月調査)(%)	
自分の興味・関心のある情報を伝えたいから	48.0
自分の近況を伝えたいから	41.1
自分の興味・関心のある情報を知りたいから	34.3
自分の意見・考えを伝えたいから	32.3
有名人・知識人の考えや近況を知りたいから	30.6
友人・知人の考えや近況を知りたいから	29.5
誰かに情報を伝えることを意識せず書き込むことができるから	29.1
新しい情報を知りたいから	27.2
面識のない人と双方向的にコミュニケーションを取りたいから	26.6
新しい情報を伝えたいから	24.5
友人・知人に限らず多くの人に情報を伝えたいから	24.4
友人・知人に情報を伝えたいから	22.9
友人・知人と双方向的にコミュニケーションを取りたいから	22.0
(出典)総務省「リアルタイム・マルチコミュニケーションツールに関する利用状況に関する調査」(平成22年)	

図5 コミュニケーションツールの利用目的

図表1-3-1-10 コミュニケーションツールの利用メリット (平成22年3月調査)(%)	
簡単な操作で気軽に情報の受信/発信ができる	55.4
書き込める文字数が制限されているため、情報を簡潔に受信/発信することができる	41.9
不特定多数の人を相手に情報の受信/発信ができる	33.9
会って話したり、電話をするのと同じように相手とコミュニケーションを取ることができる	31.0
ページが自動更新されるため、常に新しい情報を得ることができる	28.5
共通の興味・関心を持つ人とつながりを持つことができる	25.3
既知の友人・知人を相手に情報の受信/発信ができる	20.9
共通の興味・関心を持っていない人や、友人の友人ともつながりを持つことができる	20.6
他のメディアやコミュニケーションサービスと連動して利用できる(ブログパーツ等)	18.7
匿名のため、言いたいことを自由に書くことができる	16.8
閲覧者・訪問者を通知する機能(閲覧通知機能、足跡機能等)がない	16.2
写真やデータなどを他者と共有することができる	13.8
閲覧者・訪問者を通知する機能(閲覧通知機能、足跡機能等)がある	12.5
(出典)総務省「リアルタイム・マルチコミュニケーションツール利用状況に関する調査」(平成22年)	

図6 コミュニケーションツールの利用メリット

同じ趣味の人と知り合えることなどは自らの世界を広げ、より豊かな人生を過ごすための1つの手段ではある。むやみに規制することではないが、リスク意識の低さにつながる要因でもある。

以上の3つの要素から、大学生はネット炎上のリスクが非常に高いといえる。

3.3 勝ち組への嫉妬、大学生へのバッシング

大学生は社会不安をベースとした勝ち組バッシングの対象でもある。

多くの学生は保護者からの仕送り等で生活をしており、自活はしていない。

進学しない、または経済的な理由で進学できず働いているものにとって、自分は一生懸命働いている(または同じ年齢の時には働いていた)のに、大学生は遊んでいると感じられても仕方がない。さらに就職には大卒以上が条件であることも多い。幹部候補生は大卒生がほとんどである。

大学に進学したということで遊んで暮らし、卒業すれば比較的安定的な社会的地位が待っている大学生は、それ自体で嫉妬の対象になりうる。

またネットシャーマンで「リア充」と表現される、恵まれた恋愛や友人関係(リアルが充実している)にある大学生も多く、サークル活動や恋愛において充実した日々を暮らす大学生は、社会的に不安を抱えた層にとっては「引きずりおろす対象」としてうってつけであるといえる。

4. 安全学的観点からのネット炎上回避

安全学は「安全は人・組織・技術の3つによって担保される」としている。

向殿政男(2009)は安全の理念において、「安全は、“受容できないリスクが存在しないこと(Freedom from unacceptable risk)”と定義されている」とし、完全な安心は存在せず「許容できないリスクに対して事前に対策を施しておき、残ったリスクはすべて受け入れられるリスクに限るようにしてあるとき初めて安全」としている。

また向殿政男(2005)は「安全と技術と社会」(図7)において、安全の理念のほかに、各分野

に共通に利用できるものとして「技術的側面」「人間的側面」「組織的側面」の3つを提唱している。

分類	例
I 1. 理念的側面	安全の哲学, 安全の定義, 安全目標, 安全の構造, 安全責任, 等々
II 2. 技術的側面	本質安全設計, フェールセーフ, 信頼性, 冗長性, 診断, 保全, 等々
II 3. 人間的側面	過誤, インターフェース, 人間工学, 安全意識, 訓練・教育, 等々
II 4. 組織的側面	マネジメントシステム, 標準化, 法律, 規制, 認証・認定, 事故調査, 危機管理, 等々
III 5. 各分野の安全	機械安全, 交通安全, 情報安全, 原子力安全, 食品安全, 製品安全, 電気安全, 医療安全, システム安全, 化学薬品安全, プロセス安全, ロボット安全, 等々
* 6. 関連分野	防犯, 保健, 裁判, 等々

表 1 安全工学から見た安全の構成の例

図 7 安全工学からみた安全構成の例より

4.1 技術的側面のリスク回避

ネット炎上のリスクの最小化のために、技術的側面（機能や設定）から以下のような対応が必要である。

(1) プロフィールは必要最低限のものにする

プロフィール設定をやたら詳しく記入するのではなく、知人同士でやり取りするために本人が確認できる必要最低限のものにする。また何かのインシデントの際に関係各所にリスクが及ぶことを避けるために、内定先やアルバイト先などは必要でない限りは公開しない。

(2) 情報公開の範囲を友人のみにする

SNS やミニブログは情報を公開する範囲を制限することが可能である。Twitterであれば、管理画面の「ユーザー情報」に「ツイートの公開設定」という項目があり「ツイートを非公開にする」にチェックをいれれば、フォローをした人だけにしかツイートが公開されない。

(3) 友人登録は信頼できる知人のみにする

芸能活動や経営上の広報活動など、ネット上で広報する必要がある場合を除き、友人登録 (twitter であればフォローと非フォローの関係) は、信頼できる知人のみとする。特に女子学生の場合是不特定多数から友人登録のリクエストをもらうことが多いが、見知らぬものからのリクエストに

は応じない。

(4) 写真や投稿の GPS 機能を OFF にする

自宅や在学先、アルバイト先などを不用意に特定されないようにするために、携帯電話の写真機能の GPS による位置情報付加の機能を OFF にするほか、CGM への投稿時の位置情報負荷の機能も OFF にする。

4.2 人的側面からみた炎上リスクの回避

ネット炎上のリスクの最小化のために、人的側面（本人の運用面）から以下のような対応が必要である。

(1) 他人への配慮の再認識

自ら恵まれた環境にいることの再認識が必要である。必ずしも恵まれていない方への配慮をするとともに、卒業後は社会のリーダーとなることを自覚して在学時代に切磋琢磨することが必要である。

(2) 他人を不快にさせる情報発信をしない

反道徳的な情報発信をしないことはもちろん、他人への根拠のない批判や嘲笑するような情報発信も控える。

また、3つのSといわれる「政治」「スポーツ」「宗教」の信念が入り込む話題で、話いかんによっては相手を不快にさせてしまう話（いわゆるタクシー運転手が話してはいけない3大話題）も不用意に発信しない。

(3) 飲んだら書くな、書くなら飲むな？

未成年は飲酒をしないのは当たり前だが、成人後にサークルなどの飲み会などで羽目はずした悪ふざけなどをしたときに、携帯で写真をとってそのまま CGM を利用して世界のその醜態をさらさないようにする。

飲酒をすると判断能力が落ちるので、そのようなときは CGM を利用しないようにする。

4.3 組織

ネット炎上のリスクの最小化のために、組織的側面（大学や企業の対応）から以下のような対応が必要である。

(1) ネットの適切な情報発信の教育の強化

執筆者が関東および関西の大学の講義でアンケートをとったところ、自分自身がターゲットとなっていることを認識している学生は少数であった。

同時に大学生は格好のターゲットであることを大学側も再認識し、炎上を含むネットトラブルを予防するための教育・周知が必要である。

(2) 内定先企業での周知

内的先企業においても、内定者に対して不道德な言動を慎ませるとともに、不用意に内定先を公開したりしないよう注意喚起すべきである。

SNS などには「〇〇年度××会社内定者の集い」などというコミュニティが存在する。内定者同志ネット上で情報交換をすることはメリットも多いが、必ずしも善意で運営されているとは限らない。

企業としても自らのブランドにかかわる主要なコミュニティを把握し、必要であれば管理者等に公開設定などをクローズな環境にするなどを求める必要がある。

5. ネット炎上への対応

田代光輝（2011）はネット炎上の発生過程と収束過程に関する一考察において、ネット炎上は「決着」をつけることで収束するとしている。

決着とは例えば学生が停学処分を受けたり、内定先から内定取り消しを受けたりするなどである。

決着がつかない場合、決着をつけるためにありとあらゆる嫌がらせをされるため、ネット炎上を早期に収束させるためには「決着」をつける必要があるとしている。

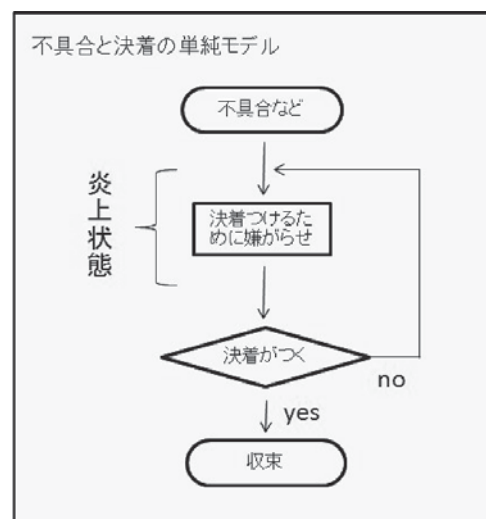


図8 ネット炎上の発生と収束のモデル

5.1 履歴書に書かなくて済む処罰を用意する

触法行為であれば相応の処分が必要であるのは当然であるが、モラル違反程度のトラブルであれば嚴重注意にとどめるべきである。

しかし、ネットユーザーは過剰な制裁を求める傾向があるため、彼らの目に見える形の「決着」がないかぎり、抗議の電話が続くこととなる。

しつこい嫌がらせに対応するためには。例えば「学部長預かり」などの履歴書に書かなくて済む程度の処罰を用意しておくなどした上で、ネット上に処分がされたという旨を掲載し、決着したことを周知することが必要である。

5.2 過剰な反応に対しては法的手段も用意する

それでもなお執拗ないやがらせが続く場合もある。そのような場合は、大学内で法的処置を検討することも必要である。

過去のネット炎上事件では芸人のスマイリーキクチ（2011）が足立区コンクリート詰め殺人の犯人ではないかと疑われ、ネット上で10年にわたって嫌がらせを受けた例もある。スマイリーキクチは法的手段に訴え、19名が検挙、うち7名が書類送検された。19名の内5名が精神疾患であることが判明している。

大学生が法的手段に訴えるということは非常にハードルが高いが、大学として学生を守る意味でもある基準を設けたうえで、対応処置を用意する

必要がある。

6. まとめ

ネットでの不用意な情報発信はトラブルを招き、無期限停学や内定取り消しなどの重い処罰となつて帰ってくることもある。

ネット炎上は、社会不安をベースとした「勝ち組」へのバッシングである以上、大学生は勝ち組の一員であり、自らがターゲットであることを自覚しなければならない。

不道德な言動をしないことなどの人的側面にあわせ、SNSの書き込みの公開設定を友達のみにする、つながりの許可は知人のみにする、GPS機能は必要でない限りOFFにするなどの技術的側面、大学での教育や内定先での対応などの組織的側面の3つから、リスクの軽減を図る必要がある。

情報社会に突入し、携帯電話やネットの普及率がほぼ100%になった現在、無料CGMサービスを利用して情報発信をしてはならない、というのは無理である。逆にネットを活用することで人脈を広げ、見識を高めることのメリットは大きい。リスクを軽減し、より安全に使うことでネットのメリットを大いに享受してほしい。

【引用文献】

萩上チキ (2007) 「ウェブ炎上—ネット群集の暴走と可能性」 筑摩書房
キャス・サステイーン (2003) インターネットは民主主義の敵か、石川幸憲訳、毎日新聞社
社会実情データ図録 (2012)

<http://www2.ttcn.ne.jp/honkawa/3240.html>

鈴木謙介 (2005) 「カーニバル化する社会」 講談社現代新書

スマイリーキクチ (2011) 『突然、僕は殺人犯にされた—ネット中傷被害を受けた10年間』 竹書房2011年

セレージャテクノロジー (2012) プレスリリースより

http://www.cereja.co.jp/press_release/20120706.pdf

総務省調査 (2009)

<http://www.soumu.go.jp/iicp/chousak-enkyu/data/research/survey/telecom/2009/2009-I-04.pdf>

田代光輝 (2011) ネットトラブルの分類方法の提案 情報社会学会誌 Vol. 6、No. 1、pp. 101-114

田代光輝 (2012) ネット炎上の発生過程と収束過程に関する一考察 情報処理学会 DIP 研究会

辻希美 (2012) のんピース「☆ショートカット☆」

<http://ameblo.jp/tsuji-nozomi/entry-11233914529.html>

にこにこニュース (2012) 「ネット炎上」大学を『プレイボーイ』誌が番付より

<http://news.nicovideo.jp/watch/nw161461>

mixi IR 資料 (2012) mixi 社の IR 資料より

向殿政男 (2009) 学術の動向、第14巻第9号、pp. 14-19、日本学術協力財団、2009-9-1

向殿政男 (2005) 電子情報通信学会誌、Vol. 88、No. 5、pp. 310-315、2005-5

Analysis of the university student's net flaming, prevention, and proposal of correspondence

MITSUTERU TASHIRO^{†1}

Otsuma Women's University School of Information-Studies

Abstract

With the recent spread of CGM free service, corresponding to the features of the mobile phone and the Internet has greatly progressed, Net flaming which is one of the communication problems on the Internet and is increasing rapidly. By Net flaming, some university students were suspended indefinitely, or expelled.

In this paper, we propose three principles in order to reduce the risk from net flaming, “organization (ICT literacy education)”, “people (awareness of identity)”, “technology (Set of public information)”.

And if a university student is involved in Net flaming, suggestions on the need to protect the students at the respectel university.

Key Words (キーワード)

ネット炎上 (net flaming), インシデント (Incident), 安全学 (Safety knowledge), ICTリテラシー教育 (ICT literacy education), ブログ (weblog), SNS, twitter, サイバーカスケード (Cyber cascade)